

Activités à observer ou à réaliser par l'élève en PFMP de la classe de 2nde pro ARCU
D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel

A. Pratique des activités en PFMP				
• du domaine du commerce :				
Réceptionner des colis				
Déballer des colis et contrôler les articles reçus				
Stocker les produits livrés en réserve				
Placer des dispositifs antivols				
Mettre les produits livrés en rayon				
Maintenir un rayon en état vendeur				
• du domaine de la prospection, de la vente :				
Rechercher des informations sur les produits ou les clients				
Mettre à jour un fichier clients				
Participer à une opération commerciale ou de prospection				
Prendre des rendez-vous en face à face ou par téléphone, tenir un agenda				
Participer à la préparation d'un RDV ou d'une visite de suivi de clientèle				
Réaliser des ventes ou une enquête de satisfaction par téléphone				
• du domaine de l'accueil, de l'assistance, du conseil :				
Accueillir des clients ou des usagers en face à face ou au téléphone				
Recueillir des informations, prendre des messages				
Transmettre des informations				
Orienter les clients ou les usagers				
Présenter les services offerts, formuler des conseils				
Diagnostiquer les causes d'une réclamation ou d'un conflit				
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES				
Adopter une tenue vestimentaire et une hygiène corporelle conformes aux exigences de l'entreprise ou organisme				
Respecter les horaires				
Appliquer les consignes de travail				
Faire preuve de motivation, s'impliquer dans son travail				
Prendre des initiatives dans le cadre de son champ d'intervention				
Faire preuve d'intérêt pour le lieu de stage et pour le métier				
Respecter les règles de réserve, de confidentialité				
S'intégrer à l'équipe de travail				